

MSP・システムインテグレーションサービス約款

第1条（約款の適用）

1. このMSP・システムインテグレーションサービス約款（以下、「本約款」といいます。）は、さくらインターネット株式会社（以下、「当社」といいます。）が提供する基本サービスである「MSP・システムインテグレーションサービス」（以下、「本サービス」といいます。）に適用される基本サービス約款です。
2. 本サービスの利用者（以下、「利用者」といいます。）は、当社の定める基本約款を遵守しなければなりません。基本約款は、本約款とともに本サービスに適用されます。
3. 本約款は本サービスに関する全ての契約に適用される共通の事項を定めるものです。当社が利用者に提供する具体的なサービス内容（要件、用語の定義、仕様、範囲等）、契約期間、料金、支払期限その他の本サービスの遂行に必要な条件、成果物がある場合の明細、引渡時期、引渡方法及び引渡場所、並びに成果物の検査を行う場合の検査期間及び検査内容その他の成果物の引渡に必要な条件については、注文書等で定めるものとします（注文書等により当社と利用者との間で締結された契約を、以下「本サービス利用契約」といいます。）。
4. 本サービスは、法人のみが利用できるものとし、これに該当しない者は利用することはできません。

第2条（サービスの内容及び契約の申込み）

1. 本サービスの内容は以下のとおりです。

（1）MSP サービス

MSP サービスとは、利用者のホスティング環境又はネットワークについての監視、保守及び運用を当社が代行するサービスであり、その内容は、以下の①から③のとおりです。なお、MSP サービスの対応範囲は、当社又は他のデータセンター事業者の提供する専用サーバサービス、クラウドサーバサービスその他のホスティングサービス又はハウジングサービス等に係るサーバのOS及びミドルウェア並びにネットワークのうち、利用者が管理権限を有するものに限られるものとし、利用者が管理権限を有しないものは対応範囲に含まれません。

① 監視サービス

利用者のサーバのOS及びミドルウェア並びにネットワークの稼働を監視するサービスです。監視ツールを利用した死活監視、リソース監視及びサービス監視等を行います。

② 保守サービス

前記①の監視サービスによるアラート発生後、障害原因の切り分け及び復旧のための対応等を行うサービスです。復旧の見込みが立たない場合等には、申込みの内容に応じて、リストア作業又は機器交換手配等を行います。

③ 運用サービス

利用者のサーバの OS 及びミドルウェアの安定運用を維持するためにメンテナンスを行うサービスです。セキュリティパッチの適用及びミドルウェアの設定変更等を行います。

(2) システムインテグレーションサービス

システムインテグレーションサービスとは、システムの設計、構築、移転及び最適化、Web システム開発、アプリケーションの脆弱性診断その他のシステムインテグレーションを行うサービスです。なお、システムインテグレーションサービスにおいて、当社と利用者の間でその完成について合意した、コンピュータプログラム、データファイル、仕様書等のドキュメントその他の成果物を、以下、「本成果物」といいます。

2. MSP サービスを利用するにあたっては、利用者は、前項第 1 号①から③までに定めるサービスごとに申込みを行うものとします。ただし、前項第 1 号②に定める保守サービスを申し込むためには、同項同号①に定める監視サービスを必ず申し込む必要があります。

第 3 条 (利用者による必要な設定及び権限付与)

1. 利用者は、別途当社が通知する日までに、当社の求めに応じて、利用者のサーバ又はネットワーク機器等のフィルタリング等の設定変更及び当社に対する root 権限の付与を行うものとします。利用者は、本サービスの遂行に必要な範囲で、当社が root 権限による作業を行うことに予め同意するものとします。

第 4 条 (MSP サービスにおける当社による操作等)

1. 利用者は、利用者が自らの都合により MSP サービスの対象となるサーバの OS を再インストールした場合は、当社が MSP サービスを一時中断せざるをえない場合があることを了承するものとします。
2. 前項の場合その他の当社の責めに帰すべき事由によることなく MSP サービスを一時中断せざるをえなかった場合は、当社は、当該一時中断状態を解消するために、当社の判断で利用者の監視エージェントを再設定するものとします。この場合、当社は、利用者に対し、当該再設定に係る費用を請求するものとし、利用者は、第 10 条に従い、利用料金の支払と合わせて、当該費用を当該再設定を行った月の翌月末日までに支払うものとします。
3. 当社は、MSP サービスの管理及び運用を行うために必要な最新の利用者のサーバ情報

(OS バージョン、スペック等を含みますが、これらに限りません。)を把握することを目的として、利用者への通知を行うことなく、利用者のサーバ又はコントロールパネルにログインのうえ当該情報を取得することがあり、利用者は予めこのことに同意するものとします。

第5条 (保守サービスにおけるリストア作業等に関する利用者への通知及びバックアップ等)

1. MSP サービスのうち、第2条第1項第1号②に定める保守サービスにおいて、当社がリストア作業及び機器交換手配等を行う場合、当社は、原則として、利用者に対する事前の通知のうえ作業を行うものとします。ただし、緊急やむを得ないと当社が判断した場合には、事前の通知を行うことなく当社の判断でこれらの作業等を行うことができるものとし、利用者は予めこのことについて了承するものとします。
2. 前項のリストア作業を行う場合、当社は、当該作業に必要な範囲で、予めリストアの対象となるデータのバックアップを取得するものとします。ただし、当該バックアップはリストア作業に必要な範囲で行うものであり、当社は利用者に対し、データの滅失等の予防、データの復旧その他の保証を何ら行うものではありません。また、当社は、前項のリストア作業の結果として利用者のサーバの OS 又はミドルウェアが正常に稼働することを何ら保証するものではありません。

第6条 (再委託)

1. 当社は、本サービスに関する業務の全部又は一部を第三者に再委託することができるものとします。

第7条 (SLA 等)

1. 本サービスには、当社が定めるいかなる品質保証 (SLA) も適用されません。利用者が当社の提供する他のサービス (以下、本条において「対象サービス」といいます。) を本サービスとともに利用している場合であって、本サービスに起因して利用者が対象サービスを利用できなかったときは、対象サービスに関する約款における品質保証の規定にかかわらず、当社が対象サービスに関して定める品質保証 (SLA) は対象サービスには適用されないものとします。
2. 当社の再委託先が定める SLA、注意事項その他の規約 (以下、総称して「SLA 等」といいます。) が利用者にも適用される場合、当社は利用者にもその旨及び当該 SLA 等の内容を通知するものとします。

第8条 (契約期間)

1. MSP サービスに関する本サービス利用契約の契約期間は、基本約款における契約期間

の定めと同様とします。なお、MSP サービスの対象となるホスティング環境又はネットワークが、当社と利用者との間のサービス利用契約に基づき当社が提供するものである場合であって、当該利用契約が全て終了し又は解約されたときであっても、MSP サービスに関する本サービス利用契約は有効に存続するものとし、当該本サービス利用契約の解約は第11条の手続によるものとします。

2. システムインテグレーションサービスに関する本サービス利用契約の契約期間は、第1条第3項に基づく注文書等で定めるものとします。

第9条（最低利用期間）

1. MSP サービスの最低利用期間は、利用開始日から3ヶ月が経過する日の属する月の末日までとします。ただし、注文書等で最低利用期間を定めた場合は、当該注文書等の定めが優先するものとします。
2. 基本約款における最低利用期間の規定にかかわらず、システムインテグレーションサービスの最低利用期間はありません。

第10条（支払期限）

1. 基本約款における支払期限の規定にかかわらず、利用者は、MSP サービスの利用料金を次の各号のとおり支払うものとします。
 - (1) 初期費用
利用契約締結日から2週間以内に支払うものとします。
 - (2) 継続利用料
毎月1日から末日までの継続利用料を、その前月の末日までに支払うものとします。ただし、利用契約締結後、初回の支払については2ヶ月分の継続利用料を利用契約締結日から2週間以内に支払うものとします。なお、初月の継続利用料についても、日割り計算は行わず、1ヶ月分の継続利用料が発生するものとします。
2. 基本約款における支払期限の規定にかかわらず、利用者は、システムインテグレーションサービスの利用料金を、注文書等で定める期限までに支払うものとします。

第11条（解約）

1. 基本約款における解約の規定にかかわらず、利用者は、最低利用期間の経過以後、当社に対し毎月1日から20日までに通知することにより翌月末日をもって、MSP サービスの利用契約を解約することができます。なお、毎月21日から末日までに通知された場合は、翌々月末日をもって解約されるものとします。
2. 基本約款における解約の規定にかかわらず、利用者は、システムインテグレーションサービスの利用契約を解約する場合、解約希望日の1ヶ月前までに当社に申し出るものとします。この場合であっても、利用者は注文書等に定める利用料金の全額を当社に支

払うものとし、利用者の解約申出時点で当社が受領済の利用料金がある場合、当社は利用者に返金を行わないものとします。

第12条（連絡）

1. 利用者は当社に対し連絡窓口となる者の氏名及び連絡先を予め通知し、変更が生じた場合は、速やかに当社に通知するものとします。

第13条（作業実施場所）

1. 当社は、本サービスの遂行に必要な作業を当社事業所内において行うものとします。ただし、当社事業所以外の場所において作業を行う必要がある場合には、当社と利用者が協議のうえ作業実施場所を決定するものとします。本サービスの遂行にあたり、利用者の事業所又は利用者の指定する場所において作業を実施する必要がある場合には、利用者は適切な作業実施場所を当社に提供するものとします。

第14条（資料等の開示又は提供）

1. 利用者は、当社に対し、本サービスを遂行するにあたり必要なものとして当社が指定する資料等の開示又は提供（以下、「資料提供等」といいます。）を行うものとします。利用者による資料提供等が行われなかった場合、これに起因する本サービスの提供開始の遅延、本成果物の納入の遅延、本サービス内容又は本成果物が本約款及び本サービス利用契約に適合しないことその他の債務不履行又は契約不適合について、当社は一切の責任を負いません。

第15条（MSPサービスにおけるサポート）

1. MSPサービスにおける利用者のサポート窓口は、原則として当社とします。ただし、サポートの内容によっては、当社の判断に基づき、当社から利用者へ連絡のうえ、当社及び当社の再委託先が共同で利用者に対しサポートを行うことがあります。
2. 前項の規定にかかわらず、当社又は当社の再委託先が利用者に対して別途案内するところにより、利用者が当社の再委託先に直接問い合わせを行うものとされている場合に該当するときは、利用者は当社の再委託先に対して直接問い合わせを行うものとします。

第16条（システムインテグレーションサービスにおける成果物の引渡及び検収）

1. システムインテグレーションサービスにおいて、当社は、本成果物を、注文書等に定める引渡時期までに、注文書等に定める方法で利用者に引渡すものとします。
2. 利用者は、注文書等に定める検査期間内に、注文書等に定める内容の受入検査を行い、その結果を当社に通知するものとします。検査期間内に利用者から可否に関する何らの

通知もない場合には、検査期間経過時をもって本成果物は受入検査に合格したものとみなされます。検査期間を注文書等に定めなかった場合、検査期間は5日間（土曜日、日曜日及び祝日並びに12月28日から1月4日までの日を除くものとし、また、当社が利用者に本成果物を引渡した日を含みません。）とします。

3. 前項の受入検査において本成果物が不合格となった場合、利用者は当社に対しその旨を直ちに通知のうえ、本成果物の修補を請求するものとし、当社は自らの責任と費用により、利用者及び当社が協議のうえ定めた期限までに再度の引渡しを行うものとし、
4. 受入検査の合格をもって、本成果物の納入とします。納入をもって、本成果物の所有権は当社から利用者へ移転するものとし、

第17条（システムインテグレーションサービスにおける成果物の契約不適合責任）

1. システムインテグレーションサービスにおいて、本成果物の納入完了後6ヶ月以内に、本成果物が本サービス利用契約に適合しないことが発見されたときは、利用者は、当社に対して、速やかに通知するものとし、
2. 当社は、前項の通知を受けた場合、自らの責任と費用により、利用料金の減額又は当社指定の方法による追完を行うものとし、本項は、本成果物に関して当社が負う契約不適合責任の全てを規定したものとします。

第18条（知的財産権の取扱い）

1. 本約款において、発明、考案、意匠、商標、創作又はノウハウ等を総称して「発明等」といい、これに関する特許権その他の知的財産権（著作権法第27条、第28条の権利及び特許権その他の知的財産権を受ける権利を含みます。）を総称して「特許権等」といいます。
2. 本サービスに関連する特許権等及び本成果物に係る特許権等は当社に帰属します。
3. 当社は、利用者及び利用者が本成果物を利用させる者に対し、本成果物を利用するために必要な範囲で、前項の特許権等の全てを、納入の日から無期限に許諾するものとし、また、当社は、前項の特許権等のうち、著作物に関する著作権者人格権を、利用者及び利用者が本成果物を利用させる者に対して行使しないものとし、
4. 当社が第三者の特許権等を本成果物に適用する場合、当該第三者の特許権等の取扱いについては、注文書等に定めるものとし、
5. 第3項の対価は、本サービスの利用料金に含まれるものとし、

第19条（秘密情報）

1. 本約款において秘密情報とは、本サービスに関連して利用者又は当社（以下、「開示者」といいます。）が相手方（以下、「受領者」といいます。）から提供を受け又は知り得た情報のうち、利用者の事業所に立ち入り又は利用者の社内システムを利用する場合

等に知り得た技術上及び営業上の情報、第14条に定める資料等、並びに本サービス利用契約に係る協議、交渉及び本サービス利用契約の内容をいいます。ただし、次の各号のいずれか一つに該当することを受領者が証明できる情報については、秘密情報に含まれないものとします。

- (1) 提供を受け又は知り得たときに既に公知であったもの
 - (2) 提供を受け又は知り得たときに既に受領者が保有していたもの
 - (3) 提供を受け又は知り得た後に受領者の責に帰し得ない事由により公知となったもの
 - (4) 提供を受け又は知り得た後に第三者から秘密保持義務を負うことなく適法に取得したもの
 - (5) 提供又は知り得る前後を問わず受領者が独自に開発したもの
2. 受領者は、秘密情報を秘密として保持し、開示者の書面又は電磁的記録による事前の承諾を得ることなく、第三者に開示し又は漏洩してはならないものとします。
3. 前項の規定にかかわらず、当社は、当社の再委託先に対し、本サービスの遂行に必要な範囲に限り、当社が利用者から提供を受け又は当社が知り得た秘密情報を当該再委託先に開示することができるものとします。この場合、当社は、当該再委託先に本約款と同等の秘密保持義務を遵守させ、当該再委託先による秘密情報の取扱いについて一切の責任を負うものとします。
4. 受領者は、秘密情報を本サービスの遂行に必要な範囲においてのみ使用、複製、改変、翻訳等するものとし、事前の開示者の書面又は電磁的記録による承諾を得ることなく他のいかなる目的のためにも使用、複製、改変、翻訳等してはならないものとします。

第20条（システムインテグレーションサービスに関する損害賠償）

1. システムインテグレーションサービスにおいては、基本約款における当社の責任の規定の「当社サービスの1ヶ月分の利用料金相当額」を「利用料金」に読み替えて適用するものとします。

附則

第1条（適用開始）

1. この約款は、2024年10月1日に制定され、同日より適用されます。